2013年度 第29回 ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」入選

未成年者のオンライントラブル防止に向けた消費者教育への提言

大阪ガス株式会社
（大阪府大阪市在住）
楠井　祐子

1．未成年者のオンラインゲームに関わるトラブル発生状況について

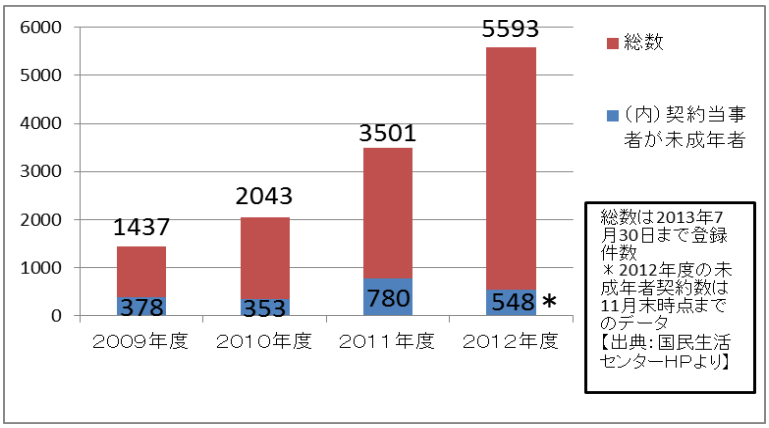
近年、未成年者によるオンラインゲーム、ポータブルゲーム機によるトラブルに関する相談が増加している。また、兵庫県情報セキュリティサポーターの篠原嘉一氏によれば、ネットゲームだけでなく、DS やPSP といったポータブルゲーム機でも、コミュニケーション機能を悪用して得た情報をもとに、強盗や誘拐といった刑事事件が発生していることも指摘されている。

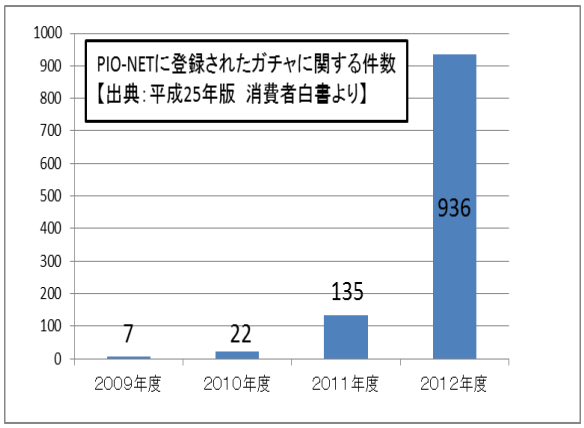
私自身も小学 3 年生の子を持つ親として、こうしたトラブル事例を知るたびに何を理解し、何を子どもに教えればいいのか悩んでいたことから、今回は、オンラインゲームのトラブル防止に向けた「消費者教育」について考察した結果を報告する。

（1）未成年者のオンラインゲームに関わるトラブル件数と相談事例

まず、こうした未成年者に関わるオンラインゲームのトラブル実態を調べるため、国民生活センターのホームページを確認してみた。

PIO－NETに寄せられたオンラインゲームに関する相談件数は年々増加し、2012 年度には 2009 年度





の約 4.7 倍の相談が寄せられている。このうち当事者が未成年者である相談件数も増加し、2011 年度には 780 件、2012 年 11 月 20 日時点で 548 件（前年同月比 167%）になっている。また、2012 年度にはガチャに関する相談件数は約 7 倍まで飛躍的に増加している。

次に、未成年者の関わるオンラインゲームの相談事例の代表例を列記する。

①ゲーム機で子どもが大人のクレジットカードを無断で利用した事例
②子どもが大人のスマートフォンを利用し有料ゲームをダウンロードした事例
③子どもが利用方法やしくみの理解を十分せずに使用し高額請求になった事例
④子どもが思わぬ決済方法（親のショッピングサイトのIDを利用した決済）を利用した事例

（2）トラブル事例から考える原因について

上記トラブル事例に共通する原因は3点あると考えられる。

まず第一は、親である大人がオンラインゲームのしくみや、インターネット決済の多様化・複雑化や容易化が思わぬ高額請求につながるリスクを十分に理解していない点である。子どもが利用しているゲーム機がインターネットにつながることや、一度クレジットカード情報を登録するとその後も容易にクレジットカード決済ができること等を理解していないことに起因している。

第二は、事業者側が、契約当事者が未成年であるかどうかを正確に確認できない非対面のインターネット契約である点である。本来、未成年者の実施した契約行為は、法定代理人の同意なしには成立せず取消しすることができるが、未成年者が親の同意を得たことにしたり、年齢を詐称した場合や、登録者が親本人で利用は子どもあった場合などは、即座に取消しが認められ返金されるとは限らない。

第三は、最近のゲーム機やスマートフォンに取扱説明書がなく、「感覚的操作」で使用を開始する商品になっている点も原因の一つだと考える。子ども達は、説明書がない代わりに画面上で使用方法をリードされて活用を進めることに慣れており、大人であれば次の行動を躊躇する場面でも、容易に行動を進めてしまうところがある。インターネットにつながった世界では、気づかないうちに契約を締結する行動に進んでしまい、支払決済の多様化のため、支払をした認識なく高額取引をするというトラブルを引き起こしているのではないかと考察する。また、未成年者における電子マネーやクレジットカード決済といった「目に見えないお金」の認識も希薄であることが挙げられる。

2. 保護者のオンラインゲームに対する認識について

上記のようなトラブル事例の原因を踏まえ、保護者のオンラインゲームへの認識を調査してみたので、その結果を報告する。調査は、小学生～大学生の未成年者を持つ親 20 名に書面によるアンケートを実施した。

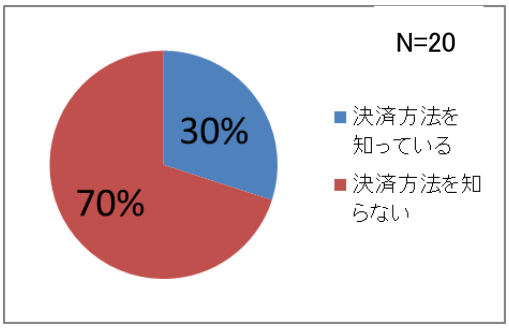
（1）オンラインゲームを使用している機器について

子どもが最も使用している機器はスマートフォンで 85%であった。その他はパソコン、ポータブルゲーム機（DS/PSP 等）であり、低学年はポータブルゲーム機の利用も多いが、中学生以上ではスマートフォン利用が 90%超となっている。10 歳以下の子どものスマートフォン利用は、親のスマートフォンを使っての利用が 100%であった。

（2）子どもが利用しているゲーム内容についての認識について

第一に子どもが利用しているゲームの内容を認識している保護者は全体の 50%であり、内容を理解していない保護者の多さが伺える。

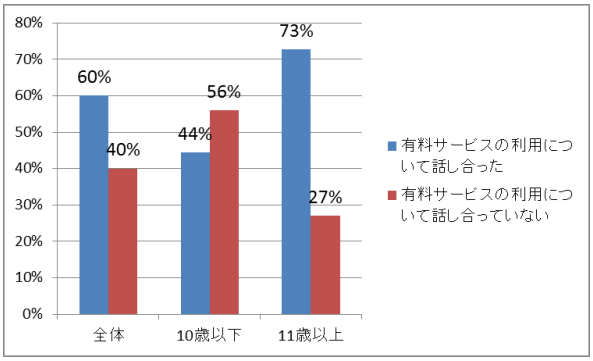
第二にゲームが有料のものかどうかや無料ゲームであっても有料サービスがある場合があることについては、85%の方が認識している状況であった。しかしながら、有料サービスをうけた場合の決裁方法についての認識は甘く、決済方法を具体的に知っている保護者は 30%に留まった。30%の認識していると回答した保護者においても、スマートフォンの場合は電話代と合算して請求される、パソコン利用の場合でプリペイドカードかクレジットカード払いとの認識が主で、ゲームサイトが加盟している楽天や Yahoo 等といったサイトに ID 登録した親の ID によって決済できることについて知っている人は 20 名中 1 名しかいなかった。



第三にオンラインゲームサイトでコミュニケーションを取ることができる機能の認識は 60%と低く、11 歳以上の保護者の認識でも 73%という状況であった。

（3）子どもへの指導内容について

子どもがトラブルに巻き込まれないために、保護者から指導した内容があるかを尋ねたところ、「有料サービスにあたっての指導」は比較的実施されていることが明らかになった。特に 11 歳以上の子どもの保護者においては 73%と指導率が高かった。指導内容では、「有料アイテム購入の禁止」「有料サービスはともすれば高額請求となること」「購入回数や金額制限を話し合った」「購入時には必ず親に事前相談」「見たことのない画面が出たら終了すること」等であった。総じて、単純に子どもには「有料禁止」「自分で判断しない」とする指導であることが伺えるが、実際に発生しているトラブル事例と突き合わせると、親が内容をもう少し理解して具体的内容を指導していく必要性を痛感する結果であった。



一方で消費者問題には発展しにくいが、性犯罪や脅迫、誘拐等の刑事事件に巻き込まれる可能性の高い第三者とのコミュニケーションについての指導は、70%の人が実施していない状況であった。コミュニケーションできる機能への認識が高いにも関わらず指導を実施していないのは、被害事例が十分伝わっていないからではないかと思われる。

3. オンラインゲーム事業者のホームページでの情報発信について

上記のような保護者の認識も踏まえ、事業者におけるトラブル防止や消費者への情報発信状況がどのようなものかを、トラブルが多いと言われる SNS 系のオンラインゲーム会社のホームページを調べてみた。

（1）GREE

ホーム画面の下部に小さな文字で「GREEとみんなの 6 つの約束」があり、そこへアクセスすると以下のようなことが記載されていた。「①連絡先を教えない②知らない人と会わない③誹謗中傷しない④わいせつな行為をしない⑤売買行為の禁止⑥権利（著作権・肖像権）を侵害しない」というものであった。

また、同ページ内に「保護者の方へ」というカラムがあり、通信キャリア上限に加え、年齢による利用料金の上限設定（15 歳以下のユーザー：月間 5,000 円まで、16-19 歳のユーザー：月間 10,000 円まで）ができることが紹介されていた。

（2）ハンゲーム

ホーム画面内右側の比較的のわかりやすい部分に「ハンゲームあんしんガイド」というカラムがあり、そこでは、9つの禁止行為を紹介していた。9つの禁止行為は、「①パスワードを教えない、盗まない②自分のIDを他の人に売らない、③個人の名前、住所、電話番号をむやみに書かない、④他の人が嫌がることは書かない、⑤他の人をだまそうとしない、⑥他の人に迷惑がかかるようなサイト等へ誘わない、⑦ゲームで迷惑なことをしたり、不正な操作をしない、⑧お金儲けのためにハンゲームを利用しない、⑨交際を

希望する書き込みをしない」である。オンラインゲーム関連で発生する様々なリスクを親が推察できる内容であった。「保護者の方へ」というカラムもあり、20歳未満の登録時には保護者の同意が必要であることや、ハンコイン購入時をクレジットカード決済でする場合、絶対に子どもにクレジットカード番号を教えないで親が対応することなどが紹介されていた。

オンライン運営事業者の2社からの情報発信は思っていた以上に充実したものであったが、ホームページで紹介されているこの内容を、登録時点で子どもと親に発信できないものかと思われた。また、一方で親もオンラインゲーム会社を選択判断する際には、一度は運営会社のホームページを確認することが必要だと感じた。事業者ごとの利用者への情報発信やサイト運営への意識の違いに温度差が大きいことも痛感した。

4. オンラインゲームのトラブル防止に向けた「消費者教育」への提言

（1） 行政が実施すべき消費者教育

第一に行政は、国民生活センターに寄せられるトラブル事例や、できれば警察情報とも連携し、刑事事件例についても、各自治体の教育委員会を通じて学校へ情報発信すべきである。学校から子ども達へ生活指導として情報発信されることは有効だと考える。

第二に未成年者に身近なオンラインゲーム等の取引を題材に、「取引とは？や、代金支払方法の種類、家計のしくみ、ネット取引の注意点等」を学ぶ基本的な金銭教育カリキュラムを作成して教材ツールを提供し、授業展開を推進していくべきである。また、教育推進と並行して、ゲーム提供事業者にも「金銭支払いが発生する行為をするときには、子どもにもゲームの延長ではないと認識できる“ゲームとは一線を画した取引画面”」や「今月の支払い総額がいくらになったかの表示」、「支払上限を設定する等の未成年者トラブル防止策」の業界統一運用を要請すべきである。

第三に、学校から保護者へ向けた情報発信の強化も必要である。家庭における子どもへの教育を推進するため、積極的にプリントや教材ツールによる情報発信やPTAイベントとしての講演会の開催など実施すべきである。講演会は、通信事業者による「ケイタイ安全教室」等も有効に活用すべきであるし、消費生活センターや消費者団体も相談すれば啓発活動として講師派遣をしてくれるはずである。こうした保護者への情報発信機会に保護者へ伝えなければならない内容をトラブル事例の原因やアンケート結果から考察するに、以下のようなことが最低限挙げられる。

・子ども達が巻き込まれているネットトラブルの実態とその原因
・ゲームを介した第三者とのコミュニケーションから発生した刑事事件例
・オンラインゲーム（ネット取引）に使われている決済方法（多様化、複雑化していること）の現状
・子どもが所有するスマートフォン・パソコン等の機能制限や Wi-Fi 環境下でも対応できるフィルタリング実施の必要性と制限方法
・大人の所有するスマートフォンを子どもが利用する場合のリスク
・ゲーム登録時に使用者である子どもの情報を正しく登録しないことのリスク
・オンラインゲーム運営会社も様々なので、開始前に運営ポリシーや利用者へのトラブル防止のための情報発信をしているかどうかの確認の推奨

（2）家庭での消費者教育

各家庭において、保護者は上記のような内容を知る努力をすることに加え、以下の内容についても子ど

もに教えていく必要がある。
・クレジットカードやIDによる決済の意味や我が家（家計）におけるお金の価値について（有料購入を禁止するだけでなく、一歩進めてお金の使い方の価値観を共有すべきである。）
・自分や他人の個人情報の大切さ・重要性について（個人情報とは何か、肖像権の問題、名誉棄損、トラブル事例等）
・第三者とのネットコミュニケーションの際に注意すべき点（ex. 相手は子どもとは限らないこと、個人情報を明らかにしない、誹謗中傷しない、うまい話には乗らない等）
・低学年向けには、様々な機器やサービスはなんとなく使っていたら危険な目にあうことがあるということ（特にインターネットにつながったゲームは、意味がわからない画面が出た場合には使用を中止することを指導する。）

こうした教育を家庭内で実践するためには、保護者が子どものしていることに関心を持ち、オンラインゲーム運営事業者のホームページを一度は確認するなど、少しでも理解することが重要である。伝えるべきことを知り、保護者がきちんと指導していくことができれば、オンラインゲームのトラブル防止というだけではなく、これから増えていくインターネット取引全般についての教育につながっていくと考える。ただ、オンラインゲームにのめり込み高額請求に至った事例の背景には、家庭内不和が原因であることもうかがえることを考えると、家庭内教育だけに頼るのは難しいと思われるため、次の事業者の果たすべき役割は大きいと考えている。

（3）オンラインゲーム運営会社からの消費者教育

GREEやハンゲームのように情報発信に努めている事業者にはさらに以下のことを期待したい。それは、登録時における情報発信をもっとしっかりすることである。内容としては、「未成年者の場合には登録は親の同意が必要なこと」や、「利用者（未成年者）本人の正しい年齢を記入することで利用上限が設定できること」、「ゲームを楽しむための6つ（9つ）の約束」をもっとわかりやすく表示すべきである。表示すると同時に、未成年者には特にわかりやすい表現を検討すべきである。例えば、現在の登録後いきなりゲームが開始できるサービス体制から、サービス提供開始前に利用者自身が守らねばならないことや有料取引をする場合にはどのような画面になるか等の情報発信をゲーム感覚で理解を深めることができるコンテンツを開発し、必ずそのコンテンツを完了することを義務付ける等を要望していきたい。ゲーム運営会社ならではの啓発・教育コンテンツの開発に多いに期待するものである。

そうした上で、ゲーム運営会社は未成年者のトラブル防止への取組みをもっと PR し、正しい利用者登録を促すことで、保護者からの信頼を獲得し、他社との差別化を実現していってほしいと考える。

5. さいごに

未成年者が関わるオンラインゲームトラブルは、極めて身近であり防止したいと考える内容である。それゆえに関心も持ってもらいやすく、全世代（子・親・祖父母）を通じての知識の共有も訴えやすい。そういう意味で、オンラインゲームトラブル防止に向けた消費者教育は、消費者への「様々な消費者教育の契機」として非常に有効なものになるのではないかとの感想を持った。今後、個人的にも周りの保護者へ子どもに教えるべき内容を伝え、家庭での消費者教育実践に向けた啓発活動を実践していきたい。

以 上